

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS  
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL  
DU 05 AVRIL 2018**

**PROJET DE MISE EN PLACE DE CELLULES D'ÉCOUTE  
PSYCHOLOGIQUE DESTINÉES À L'ENSEMBLE DES AGENTS  
ET AUX CADRES**

Les différents outils de mesure et de diagnostic des conditions de vie au travail (baromètre, DUERP, Espaces de dialogue, fiches de signalement) montrent qu'une proportion importante d'agents estiment être insuffisamment entendus lorsqu'ils expriment attentes ou mal être, voire de la détresse. Ces situations peuvent résulter de causes multiples tant dans la sphère privée que professionnelle.

Au regard de ces éléments, la DGFiP propose la mise en place d'une cellule d'écoute composée de psychologues professionnels pour accroître le soutien des agents s'estimant fragilisés ou en souffrance dans leur travail et compléter les outils existants en prenant en charge des agents dont la situation ne peut être traitée de façon satisfaisante par les acteurs RH et médicosociaux internes (problèmes mêlant origine privée et professionnelle, volonté de ne pas confier en interne ses difficultés, crainte d'être considéré comme moins performant,...).

Le format envisagé s'inspire d'exemples observés dans d'autres structures de taille comparables, appartenant à la sphère publique ou pas, rencontrés dans le cadre d'un exercice de benchmark conduit en 2016. Ainsi, l'INSEE, la RATP, la SNCF, Pôle emploi, les ministères sociaux proposent ce type de dispositif à leurs agents, qui a été actionné par 1 à 2 % de leurs effectifs.

Les résultats de ce benchmark et les réflexions qu'ils suscitaient avaient été présentés aux représentants du personnel lors du dernier comité national de suivi des CVT du 18 mai 2017.

A ce stade, aucun marché n'est encore passé. La consultation vient d'être publiée à la mi-mars pour une mise en œuvre espérée du dispositif en septembre 2018.

Ce dispositif constituerait un service nouveau à la disposition des agents en situation de souffrance. Il nécessite de recourir à un prestataire spécialisé car il mobilise des compétences et des ressources dont la DGFiP ne dispose pas en interne.

## **1. Développer l'offre d'écoute et de soutien des agents et des cadres de la DGFiP**

### Une cellule d'écoute dédiée à l'ensemble des agents

Ce service téléphonique serait accessible à partir d'un numéro vert gratuit depuis l'ensemble du territoire national (métropole et outre-mer). Disponible 24 h/24 h et 7 j/7 j, il permettrait aux agents qui le souhaitent d'entrer directement en relation avec un psychologue pour aborder toute problématique d'ordre professionnel et/ou personnel.

Le dispositif téléphonique d'écoute psychologique ne constituerait pas une psychothérapie. Néanmoins, il offrirait des garanties de confidentialité et de réelle prise en charge des appelants en termes d'écoute active, de conseil et d'orientation.

En fonction des situations, l'agent pourrait être orienté vers des consultations ou des organismes spécialisés. S'il le jugeait nécessaire, et en accord avec l'agent, le psychologue pourrait prendre contact

avec la division des ressources humaines ou les acteurs médico-sociaux ministériels pour étudier les solutions pouvant être apportées en interne.

### Une cellule d'écoute spécifiquement réservée aux problématiques managériales

Réservé aux encadrants en situation de management, ce service téléphonique serait disponible les jours ouvrés sur les horaires de travail (de 8h à 19h), à partir d'un numéro vert gratuit accessible depuis l'ensemble du territoire national (métropole et outre-mer).

Ce dispositif d'écoute et de soutien serait centré sur les problématiques managériales (conflits et tensions, événements traumatiques, agents rencontrant des difficultés, addictions, etc.) et offrirait aux encadrants la possibilité en toute confidentialité :

- d'échanger sur les difficultés rencontrées ;
- d'analyser les blocages ou les freins à l'origine de ces difficultés ;
- de prendre du recul sur des situations émotionnelles complexes ;
- de rechercher des solutions immédiates ou plus pérennes à mettre en place.

L'intervention du psychologue ne constituerait pas une formation au management, un coaching individuel ou un accompagnement technique (expertise métier). Il s'agirait uniquement de conseils en management portant sur une situation particulière.

## **2. La mise en œuvre du dispositif nécessite de recourir à un prestataire spécialisé**

La mise en place de cellules d'écoute psychologique, au sein de la DGFIP, nécessite de recourir à un prestataire spécialisé par marché public. La consultation a été publiée début mars pour une mise en œuvre effective du dispositif en septembre 2018.

### Les garanties professionnelles offertes par le prestataire

Pour être retenu, un prestataire devra disposer d'une infrastructure dimensionnée et de professionnels en nombre suffisant pour garantir un service continu sur les plages horaires définies.

Les consultations seraient réalisées par une équipe de professionnels formés à la pratique de l'écoute des problématiques de travail (psychologues, psychologues du travail, psychologues cliniciens), supervisés par un psychologue référent.

Dans le cadre de son activité auprès de la DGFIP, le prestataire serait tenu au secret professionnel (anonymat des appelants et confidentialité des échanges avec les psychologues), y compris après l'expiration du marché public.

### La durée du marché public

Si un marché public était conclu, sa durée s'étendrait sur une période de douze mois, le marché public demeurant susceptible d'être reconduit au regard du bilan d'activité de la première année de fonctionnement.

Pour permettre au bureau RH-2C de disposer d'une visibilité sur le volume des appels passés et les problématiques évoquées, le prestataire serait tenu de fournir des rapports mensuels et annuel, en distinguant ce qui relève de la ligne dédiée à l'écoute de l'ensemble des agents de ce qui relève de la ligne spécifiquement réservée aux problématiques managériales.